

**PENGARUH HARGA, REKREASI DAN PEMBELIAN IMPULSIF  
TERHADAP *POSITIVE WORD OF MOUTH* MELALUI  
KESESUAIAN HARAPAN DI MATAHARI  
*DEPARTMENT STORE SURABAYA***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Manajemen



Oleh:

**TIFANY AJENG SAGATA**  
**2013210964**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2017**

**PENGARUH HARGA, REKREASI DAN PEMBELIAN IMPULSIF  
TERHADAP *POSITIVE WORD OF MOUTH* MELALUI  
KESESUAIAN HARAPAN DI MATAHARI  
*DEPARTMENT STORE* SURABAYA**

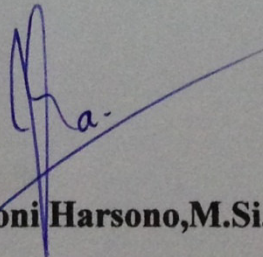
Diajukan Oleh :

**TIFANY AJENG SAGATA**

**NIM : 2013210964**

Skripsi ini telah dibimbing  
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,  
Tanggal : 24 Januari 2017



**(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.)**

# SKRIPSI

## **PENGARUH HARGA, REKREASI DAN PEMBELIAN IMPULSIF TERHADAP *POSITIVE WORD OF MOUTH* MELALUI KESESUAIAN HARAPAN DI MATAHARI *DEPARTMENT STORE* SURABAYA**

Disusun Oleh :

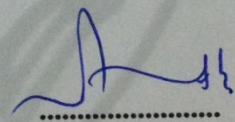
**TIFANY AJENG SAGATA**

**NIM : 2013210964**

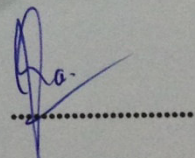
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 04 Februari 2017

Tim Penguji

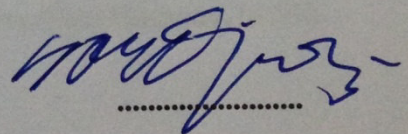
**Ketua : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.**



**Sekretaris : Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.**



**Anggota : Yudi Sutarso, S.E., M.Si**



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tifany Ajeng Sagata  
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 22 Juni 1994  
NIM : 2013210964  
Program Studi : Manajemen  
Program Pendidikan : Sarjana  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul : Pengaruh Harga, Rekreasi, dan Pembelian Impulsif  
terhadap *Positve Word Of Mouth* melalui Kesesuaian  
di Matahari *Department Store* Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen  
Tanggal : 13 Maret 2017

(Dr. Muazaroh, S.E., M.T)

Dosen Pembimbing  
Tanggal: 13 Maret 2017

(Dr. Drs. Soni Harsono, M.Si.)

## *Motto dan Persembahan*

*Motto :*

ALLAH KNOW WHAT THE BEST  
TRUST IN ALLAH  
AND EVERYTHING WILL BE OK

## *Persembahan*

Keluarga :

Dengan terselesaikannya skripsi ini, saya persembahkan untuk orang tua saya ibu, mama, dan papa yang selalu mendoakan, memberi dukungan dan semangat, serta nasehat kepada saya demi kesuksesan saya. Keluarga saya yang lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah mendoakan dan mendukung demi terselesainya skripsi ini.

Kerabat :

Tidak lupa saya persembahkan untuk semua sahabat-sahabat saya yang telah menemani dan memberi saran kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga silaturahmi kita tetap terjaga.

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran ALLAH SWT atas segala limpahan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“PENGARUH HARGA, REKREASI, DAN PEMBELIAN IMPULSIF TERHADAP POSITIF *WORD OF MOUTH* MELALUI KESESUAIAN HARAPAN DI MATAHARI *DEPARTMENT STORE* SURABAYA”**.

Tujuan penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memenuhi penyelesaian program pendidikan sarjana Manajemen STIE PERBANAS Surabaya.

Pada kesempatan ini dengan ketulusan hati perkenankan saya untuk mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan membantu penulis selama menjalani proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini kepada :

1. Dr. Drs. SONI HARSONO,M.Si. selaku dosen pembimbing yang sangat berperan besar dalam membantu proses penyusunan dan sekaligus penyelesaian skripsi ini melalui proses pemberian bimbingan, arahan dan pengetahuannya kepada penulis.
2. Bapak Dr. Ronny S.Kom.,M.Kom.,MH., selaku Dosen Wali.
3. Ibu Dr. Muazaroh S.E., M.T., selaku Ketua Program studi STIE PERBANAS Surabaya.
4. Bapak Dr. Lutfi, S.E., M.Fin. selaku Ketua STIE PERBANAS Surabaya.
5. Bapak Drs. Ec. Harry Widyantoro, M.Si. selaku Kepala Laboratorium Manajemen yang selalu memberikan dukungan

6. Ibu Dr. Tjahjani Prawitowati, MM., Psi. yang selalu memberikan dukungan
7. Bapak dan Ibu Dosen beserta seluruh civitas Akademika STIE PERBANAS Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan kepada penulis selama proses perkuliahan.
8. Terimakasih kepada Keluargaku, yang selalu mendoakan dan memberi motivasi untuk dapat menyelesaikan skripsi.
9. Kepada semua teman-teman angkatan 2013 Selamat berjuang! Sukses yaa..

Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf jika terdapat kesalahan dalam proses penyusunan skripsi.

Surabaya, Januari 2017

Tifany Ajeng Sagata

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
KATA LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iii
KATA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN .....	 1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.5. Sistematika Penulisan Skripsi .....	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	 9
2.1. Penelitian Terdahulu .....	9
2.2. Landasan Teori .....	15
2.3. Kerangka Pemikiran .....	25
2.4. Hipotesis Penelitian .....	25
 BAB III METODE PENELITIAN .....	 27
3.1. Rancangan Penelitian .....	27
3.2. Batasan Penelitian .....	27
3.3. Identifikasi Variabel .....	28
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	29
3.5. Instrumen Penelitian .....	32
3.6. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	34
3.7. Data dan Metode Pengumpulan Data .....	35
3.8. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	36
3.9. Teknik Analisis Data .....	37
 BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISA DATA .....	 42
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	42
4.2. Analisis Data .....	45
4.3. Pembahasan .....	58



BAB V	PENUTUP .....	64
2.1.	Kesimpulan .....	64
2.2.	Keterbatasan Penelitian .....	64
2.3.	Saran .....	65

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

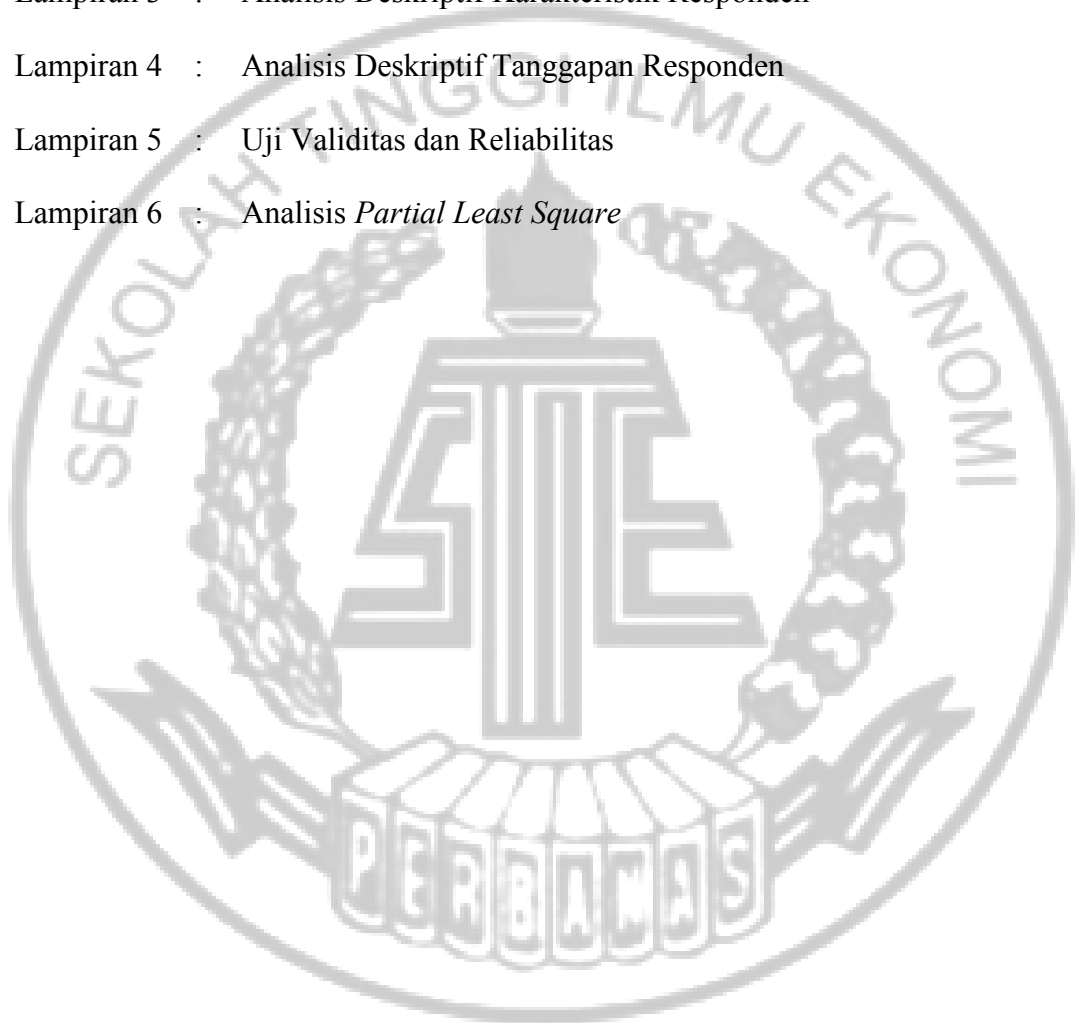
	Halaman
Tabel 2.1 : Persamaan dan Perbedaan antara Penelitian yang Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	14
Tabel 3.1 : Kriteria Penilaian Kuesioner	32
Tabel 3.2 : Kisi-kisi Kuesioner	33
Tabel 4.1 : Ketentuan Tabel Validitas	46
Tabel 4.2 : Ketentuan Nilai Reliabilitas	47
Tabel 4.3 : Indicator Loadings and Latent Variable Coefficient pada Variabel Reflektif Sampel Penelitian	48
Tabel 4.4 : Correlations Among Latent Variables and Errors pada Variabel Reflektif Sampel Penelitian	49
Tabel 4.5 : Interval Kelas Variabel	50
Tabel 4.6 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Harga	50
Tabel 4.7 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Rekreasi	51
Tabel 4.8 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Pembelian Impulsif	52
Tabel 4.9 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Kesesuaian Harapan	52
Tabel 4.10 : Tanggapan Responden terhadap Variabel Positif <i>Word of Mouth</i>	53

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Penelitian Jack dan Powers	11
Gambar 2.2 : Kerangka Penelitian Wien dan Olsen	12
Gambar 2.3 : Kerangka Penelitian Irwanto, Rohman, dan Noermijati	14
Gambar 2.4 : Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Gambar 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Gambar 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Gambar 4.4 : Model First-Order Construct	55
Gambar 4.5 : Hasil Estimasi Model	56

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Analisis Deskriptif Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Analisis Deskriptif Tanggapan Responden
- Lampiran 5 : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 : Analisis *Partial Least Square*



**THE EFFECT OF PRICE, RECREATION, AND IMPULSIVE BUYING  
TO POSITIVE WORD OF MOUTH THROUGH EXPECTATION  
CONGRUENCE IN MATAHARI DEPARTMENT STORE  
SURABAYA**

**Tifany Ajeng Sagata**  
**STIE Perbanas Surabaya**  
**2013210964@students.perbanas.ac.id**

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to examine empirical the effects of Price, Recreation, and Impulsive Buying to Positive Word of Mouth through Expectation Congruence in Matahari Department Store Surabaya. This research used primary data with survey method and used questionnaires. This research involved 100 customers in Matahari Department Store Surabaya. In this research used dependent variable was Positive Word of Mouth, independent variable were used Price, Recreation, and Impulsive Buying also intervening variable was Expectation Congruence. The result of Warp PLS 4.0 that Price, Recreation, and Impulsive Buying have a significant effect to Expectation Congruence and then Expectation Congruence have a significant effect to Positive Word of Mouth.*

**Keywords :** *Price, Recreation, Impulsive Buying, Expectation Congruence, Positive Word of Mouth*

**PENGARUH HARGA, REKREASI DAN PEMBELIAN IMPULSIF  
TERHADAP *POSITIVE WORD OF MOUTH* MELALUI  
KESESUAIAN HARAPAN DI MATAHARI  
*DEPARTMENT STORE SURABAYA***

**Tifany Ajeng Sagata  
STIE Perbanas Surabaya  
2013210964@students.perbanas.ac.id**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menguji secara empiris mengenai pengaruh Harga, Rekreasi, dan Pembelian Impulsif terhadap Positif Word of Mouth melalui Kesesuaian Harapan di Matahari *Department Store* Surabaya. Penelitian ini menggunakan data primer dengan metode survey dan menggunakan kuesioner. Penelitian ini menggunakan 100 pelanggan Matahari *Department Store* Surabaya. Dalam penelitian ini menggunakan variabel dependen Positif *Word of Mouth* dan variabel independen Harga, Rekreasi, dan Pembelian Impulsif serta variabel intervening Kesesuaian Harapan. Hasil dari olahan Warp PLS 4.0 bahwa Harga, Rekreasi, dan Pembelian Impulsif berpengaruh signifikan terhadap Kesesuaian Harapan dan Kesesuaian Harapan berpengaruh signifikan terhadap Positif *Word of Mouth*.

**Kata Kunci:** Harga, Rekreasi, Pembelian Impulsif, Kesesuaian Harapan, Positif *Word of Mouth*